The Level of Pension Awareness in Canada

A Report by the
Canada Pension Plan Advisory Board

The Level of Pension Awareness in Canada

A Report to the
Minister of National Health and Welfare

from the

Canada Pension Plan Advisory Board

October 1989

91-03264/

Foreword

The Canada Pension Plan (CPP) Advisory Board is a statutory body whose members are private citizens appointed to represent employees, employers, self-employed persons and the public. Its role is to review the operation of the Canada Pension Plan, the adequacy of coverage and benefits payable thereunder and the state of the Canada Pension Plan Investment Fund.

A study was undertaken by a Committee of the CPP Advisory Board to assess the level of the public's awareness regarding the pension system in Canada, retirement planning and in particular, provisions and benefits available under the CPP. The Committee examined the current methods of communications, such as nationwide campaigns and surveys, used by the CPP Administration and Statistics Canada and measured their level of efficiency.

The conclusions drawn in the report reveal that a large portion of the Canadian population lacks conceptual knowledge of the pension system in Canada. The Committee recommends that more information programs related to pensions and retirement planning be directed at all age groups and income levels with more specific attention given to younger Canadians entering the labour market. Indeed, as recommended by the Committee, the celebration of the 25th anniversary of the Canada and Quebec Pension Plans in 1991 will offer an excellent opportunity to promote the existence, the objectives and the many benefits available under the Plans.

I am pleased, therefore, to release to the public the report on the *Level of Pension Awareness in Canada.*

Pierre Berthy.

Minister of National Health and Welfare

Contents

Introduction 9

Contributor Information about the Canada Pension Plan 10

Employer Awareness of CPP's Administrative Requirements 13

General Public Awareness of the Need for Retirement Planning 14

Improving Pension Awareness in Canada 19

Role of the Minister in Promoting Pension Awareness 21

Summary of Recommendations 22

Appendix: CPP Communications Programs and Activities 23

Tables

1. Public Knowledge of the Canada/ Quebec Pension Plans, Analyzed by Age and Income Level 11

2. Expectations Regarding Retirement Age and Income, Analyzed by Age and Income Level 15

3. Knowledge of Employer-Sponsored Pension Plans, Analyzed by Age and Income Levels 16

4. Characteristics of Employer Pension Plans as Reported by Survey Participants and Statistics Canada 17

5. Willingness to Forego Current Income in Order to Obtain Enhanced Retirement Benefits 17

6. Participation in Voluntary Retirement Savings Programs, by Age and Income Levels 18

7. Design and Management of Pension Plans 18

The Level of Pension Awareness in Canada

Introduction

During the fall 1987 meeting of the Advisory Board a number of members of the Board expressed concern about the general level of awareness of pensions and retirement planning in Canada. In particular, it was felt that many younger Canadians had done little or nothing to provide for their retirement years, and that many Canadians had insufficient knowledge of the Canada Pension Plan (CPP) and the level of replacement income that it provides. As well, it was the view of some members of the Board that employers were not well enough informed of the administrative requirements for CPP and were not keeping careful enough records of employee contributions.

In response to these concerns it was agreed that a committee of the Board be struck to examine the current level of pension awareness in Canada. The committee was provided with the following terms of reference:

1. To assess the information currently available on the general level of public pension awareness.
2. To recommend further studies, if necessary.
3. To recommend, if necessary, measures to improve the general level of public pension awareness.

Membership of the committee was established as follows: Geraldine Gilliss, chairperson, William Crawford, Richard Madsen, Royce Moore and Hayden Smith.

Mr. Madsen served on the committee during 1988, but subsequently resigned from the Board and was no longer available to serve on the committee. He was replaced by Mr. William Crawford in May 1989.

The committee met twice, on September 12, 1988, and September 29, 1989.

Contributor Information about the Canada Pension Plan

The committee was aware that a similar committee had been struck in 1975 and reported in 1976. That committee had made nine recommendations concerning the provision of information on the Canada Pension Plan, including the following:

1. That CPP undertake a broader, more extensive information program.
2. That each branch office have one person on staff responsible for providing information services to the public.
3. That national advertising campaigns include information about local offices.
4. That the various "publics" needing diverse information about the plan be identified and special public relations materials devised to meet their needs.
5. That languages other than French or English be used in preparing at least some print materials.
6. That the possibility of including CPP materials in other government mailings be considered.

The new committee therefore determined that its first task should be to discuss with representatives of Health and Welfare Canada the extent to which these recommendations had been carried out, as well as the current scope and status of the Income Security Programs information activities. Accordingly, Miss Katharine Bennett, Communications Executive for Income Security Programs, was invited to address the first meeting of the committee. In particular, she was asked to outline the purposes of CPP communications programs, the scope and nature of current activities, and plans for the future. A summary of Miss Bennett's presentation is appended to this report.

Miss Bennett's report indicated that Health and Welfare Canada was aware of the problems outlined and suggestions made in the 1976 report, and was attempting to ensure that CPP contributors were receiving information appropriate to their needs. In particular, all contributors were receiving statements of contributions and benefits on a 3-4 year cycle. As well, relevant information was being provided to specific target groups. Attempts were also being made to inform various groups through supermarket displays and presentations by personnel from the Client Service Centres. The committee members noted that their personal experience with the Client Centres had indicated that the staff members are highly courteous and capable.

It was reported that attempts were being made to reach those who did not speak English or French through ethnic newspapers serving various language groups. As well, special efforts were being made to reach the physically handicapped (e.g., blind persons). It was acknowledged however, that communication problems remain where the individuals concerned do not possess adequate literacy skills or do not speak one of the official languages.

Although it was evident that considerable effort was being made to ensure that Canadians were well informed about CPP, it was acknowledged that public understanding of CPP was still not at an adequate level. This conclusion was supported by the results of several surveys of the public that had been completed in recent years.

In particular, it is worth considering the results of a public opinion survey on *Canadians' Attitudes to Pensions and Pension Reform* conducted jointly by Canadian Gallup Poll and the Allenvest Group in 1985. Data for the survey were obtained from in-home interviews with 1039 adults. Some of the results concerning knowledge of the Canada/Quebec Pension Plan are summarized in Table 1.

The results reported in Table 1 suggest that only 59% of those surveyed were able to name the Canada/Quebec Pension Plan without prompting. There were some differences by age in the results, however. While only 39% of those aged 18-24 knew of the plan, 62 to 67% of those in age groups 25 or older were aware of it. Individuals in higher income groups also seemed to be more aware of the program's existence.

Once reminded of the plan, 84% of respondents were aware that contributions to the plan are required. However, only 41% knew that the contributions were related to their earnings.

Table 1. Public Knowledge of the Canada/Quebec Pension Plans, Analyzed by Age and Income Level

Program Characteristic	% of Respondents Aware of Characteristics by Age Level				
	18-24	25-44	45-64	65+	Total
Program exists	39	62	64	67	59
Contributions are required	71	87	87	83	84
Contributions are related to earnings	41	38	46	41	41
Benefits are indexed	26	33	31	37	32
Benefit is approximately 25% of average salary	8	12	7	6	9

	% of Respondents Aware of Characteristics by Income Level					
	Under 10,000	10,000-19,999	20,000-29,999	30,000-39,999	40,000 & over	Total
Program exists	59	52	56	67	68	59
Contributions are required	82	83	88	86	83	84
Contributions are related to earnings	37	37	45	45	46	41
Benefits are indexed	32	34	33	38	34	32
Benefit is approximately 25% of average salary	8	11	8	10	11	9

Actual knowledge of the plan's benefits appeared to be quite low, and did not increase much with increases in age or income. In total, only 32% were aware that the C/QPP benefit is indexed, and only 9% could make a reasonable estimate of the size of the benefit.

The findings of this survey suggest that the Canadian public is, in general, unprepared to determine, in any precise manner, where C/QPP fits into the retirement income system. Further comments on the general capacity of Canadians to plan realistically for retirement income, based on further results of the Gallup-Allenvest survey, will be discussed in the third section of this report.

Although Canadians in general do not seem to have a thorough knowledge of the Canada Pension Plan, there is nevertheless some evidence that targeted information programs on specific aspects of CPP can be very effective. One recent example is the information campaign conducted in November and December of 1986 to alert contributors to important changes in the plan, including the introduction of flexible retirement between the ages of 60 and 70 and the continuation of survivor benefits after remarriage. The campaign included radio, television, newspaper and magazine advertisements. As well, information request coupons were included with Family Allowance, Old Age Security and Canada Pension Plan cheques. An effectiveness survey of the campaign was conducted in June 1987. This survey was addressed to a sample of the 360,000 individuals who requested information about the changes.

One finding from this study was that the single largest group requesting information was composed of individuals aged 60-64. As well, more than half of those who requested information were between the ages of 55 and 69. Less than 10 percent were under the age of 40. Since the benefit changes announced were of most immediate interest to individuals aged 55 or over, it was concluded that the campaign was generally successful in reaching the appropriate target group. The results of this survey also indicated that 87% of those who received information booklets and fact sheets were satisfied with what they received, and that 25% of those who received information were prompted to take further action, either by contacting the Client Service Centre or by filling out an application for benefits.

The conclusions that can be reached from the survey results reported above are (1) that a substantial proportion of the Canadian population lacks conceptual knowledge of the C/QPP and (2) that attempts to become better informed tend to be most prominent among those who have been given reason to believe that they are, or will soon be, eligible for an immediate benefit.

Retirement benefits are often complex and difficult to describe in simple terms without distortion. As well, many people, particularly young people, are not very interested in the specifics of pension plans. The question to consider, then, is what can be done to ensure that Canadians in general become more knowledgeable about the Canada Pension Plan and its place in the overall system for retirement saving?

Admittedly, there is no simple answer to this question. However, it should be possible to prepare a brief conceptual outline of the plan, emphasizing, for example, that the benefit is 25% of earnings up to the average wage and that the benefits are indexed. Young people, particularly those just entering the work force, should be encouraged to acquire this conceptual knowledge, as well as to develop some understanding of the additional replacement income they will need if they are ultimately to enjoy a financially secure retirement.

The forthcoming 25th Anniversary of the implementation of the Canada Pension Plan offers an exceptional opportunity to remind Canadians of the existence of the plan and the scope of its major benefits, as well as to bring more attention generally to the need for long-range retirement planning. In particular, the committee felt quite strongly that efforts to recognize the 25th Anniversary should involve not only the national level but also the regional Client Centres, in order to reach as many Canadians as possible. (For example, there could be presentations to the local media regarding the services available at the Client Centres.)

The committee therefore recommends:

1. THAT very simple materials outlining the major features of the Canada Pension Plan be developed and distributed to students leaving high school, college or university, and young people beginning employment.
2. THAT labour unions, small businesses, and financial institutions be encouraged to make similar information available to their members, employees and clients on a continuing basis.
3. THAT Health and Welfare Canada increase its efforts to communicate with population subgroups where the language used is neither English nor French.
4. THAT the 25th Anniversary of CPP in 1991 be used as a focus for strengthening the profile and image of the plan among Canadians.
5. THAT the regional Client Centres as well as the national office be involved in activities relating to the 25th Anniversary.

Employer Awareness of CPP's Administrative Requirements

Smooth operation of the Canada Pension Plan depends upon employer compliance with the requirements for forwarding and attributing CPP contributions. If contributions are not connected with the correct individual name and social insurance number, the contributor's record will be incomplete and some loss of benefit may occur. One of the complicating factors is that information on contributors and contributions is collected by Revenue Canada, using T-4 slips, and then transferred to Supply and Services, which maintains the contributor records. Since the CPP administration does not currently have direct access to the T-1 information collected by Revenue Canada, it is difficult to resolve situations where the name and social insurance number do not match, either because of errors or because a name change has occurred and the SIN record has not been changed. Where the name and number do not match, the contributor information is added to the "suspense file".

Although there is generally a high level of accuracy in reporting, and relatively few records are placed in the suspense file, there is nevertheless some room for improvement. The current approach to resolving record-keeping problems involves a program of visits to employers. These visits feature a hands-on approach through which about 75% of outstanding accounts are cleaned up. (The remaining 25% are usually very old accounts.) As of 1988, forty-nine employers had been visited, and there were plans to visit three groups of employers in each subsequent year.

Three further suggestions for enhancing employer awareness, already mentioned in the report of the Board's committee on the suspense file, should be mentioned here:

1. Encourage Revenue Canada to include with its materials for employers more information on CPP and the importance of ensuring that the name and social insurance number of T-1 and T-4 slips match.
2. Impress upon employers the need to inform employees who change their names that they must contact Employment and Immigration Canada to have their SIN records corrected.
3. Discuss with provincial authorities the possibility of attaching a change of name application form to the marriage licence.

General Public Awareness of the Need for Retirement Planning

Specific concerns regarding the extent to which contributors are informed about the benefits of the Canada Pension Plan need to be set within the broader framework of the generally inadequate knowledge of pensions among the majority of Canadians. The general inadequacy of their knowledge may be illustrated by further reference to the results from the Gallup-Allenvest survey. The general conclusion of that report's author (vol. 1, p. 3) was that while Canadians do, in fact, have strong opinions on pensions, where factual knowledge on what now exists is concerned there is a serious lack of understanding. "Certainly we would conclude that the average Canadian is either not consciously planning for his or her retirement security" or is "building on a foundation of ignorance."

Table 2 provides, as illustration, survey results contrasting Canadians' expectations for retirement security and their ability to estimate the percentage of pre-retirement income they might need to ensure that security. Responses in this table are analyzed by age and income levels. In general, close to half the respondents were at least somewhat confident that their income after retirement would be adequate (confidence increased with age and income) and did not expect a drop in their standard of living. Respondents in the 25-44 age group and those in the highest income groups were most confident. Forty-three percent of respondents expected to retire before age 65. Again, these expectations were highest among those aged 25-44 and those with higher incomes.

When pressed to indicate the percentage of pre-retirement income required for retirement security, 58% of the respondents ventured an opinion. However, only 45% suggested that they would need 55% or more of pre-retirement income. Since responses indicating a lower proportion would probably be considered unrealistic, it seems *one may conclude that at least half the population are unable to make a reasonable estimate of their retirement income needs.* (Capacity to make a reasonable estimate appears to increase with age and income level, however.)

It was not possible to tell from the study results as presented, but it would be of interest to have a cross-analysis performed in order to see what relationship exists between confidence regarding retirement income and ability to estimate the proportion of pre-retirement income required to achieve that security.

The same pattern of inadequate and incorrect information appeared when survey participants were asked about the characteristics of the employer-sponsored pension plans to which they themselves belong. Table 3 summarizes the extent to which plan members were aware of major plan features, by age and income level.

When information provided by the plan participants is compared with information on pension plans provided by Statistics Canada, it becomes evident that the "knowledge" of plan participants is not altogether accurate. A comparison between respondents' answers and data contained in the 1986 edition of *Pension Plans in Canada* is offered in Table 4.

It is interesting to note that while only 59% of respondents knew that they were in defined benefit plans, in fact approximately 92% should have so reported. As well, respondents were off the mark in estimating their contribution rate. In general, respondents were included to report the rate as higher than Statistics Canada suggests is in fact the case.

Statistics Canada did not provide an exactly comparable estimate of replacement income. However, since it does indicate that 56% of plan members are in unit benefit plans providing 2% of average salary times years of service, one can assume that 56% is a minimum estimate of the proportion of plan participants who are in a plan offering 56% or better replacement income.

It would appear from the information in Table 3 that those in the 18-24 year age group have very limited knowledge of the plans to which they belong. After that age knowledge, or presumed knowledge, increases. However, even in the age group 45-64, 39% of respondents were reporting that they did not know what percent of salary their plans would provide.

Table 2. Expectations Regarding Retirement Age and Income, Analyzed by Age and Income Level

	% of Respondents by Age Level				
	18-24	25-44	45-64	65+	Total
Very or somewhat confident that income after retirement will be adequate	41	42	45	69	46
Will retire before age 65	37	50	44	28	43
Will not experience drop in standard of living after retirement	49	51	45	47	48
Having opinion on % of pre-retirement salary required to ensure retirement security	51	62	65	44	58
Estimate % required to be 55 or more	39	47	52	37	45

	% of Respondents by Income Level					
	Under 10,000	10,000-19,999	20,000-29,999	30,000-39,999	40,000 & over	Total
Very or somewhat confident that income after retirement will be adequate	39	40	42	48	59	46
Will retire before age 65	30	42	46	50	46	43
Will not experience drop in standard of living after retirement	35	43	48	55	56	48
Having opinion on % of pre-retirement salary required to ensure retirement security	45	58	66	70	74	58
Estimate % required to be 55 or more	41	47	53	51	55	45

Although they were somewhat fuzzy about the details of existing plans, whether publicly or privately sponsored, respondents exhibited considerable support for the principle of saving for retirement. Table 5 summarizes by age and income levels the extent to which respondents were willing to forego current income in order to obtain better pension benefits.

One of the most interesting aspects of Table 5 is that there is not as much variation by age and income level as might be expected. In all but two instances, the majority of the respondents indicated that they were willing to forego current income in order to obtain such benefits as indexation of pensions, or to participate in a government or company pension plan.

While respondents appeared to be interested in improving their retirement situation, the survey data suggested that they were not as likely to make provisions on a voluntary basis, despite the availability of tax-assisted savings vehicles for this purpose. Table 6 summarizes the extent to which respondents had embarked on a voluntary retirement savings program.

It is interesting to note from Table 6 that, while the proportion of respondents saving for retirement rises considerably with age, the proportion who do not have such plans also rises. Another point of interest is that the incidence of RRSP ownership increases with age, but the incidence of regular contributions decreases. The information in the second part of Table 6 indicates that both ownership of and regular contributions to RRSPs are higher among respondents with higher incomes. Overall, only 30% of respondents reported actually having a retirement savings plan and only 23% reported owning an RRSP.

Further public confusion and misinformation about pensions can be illustrated by responses to other questions in the survey. Table 7 summarizes these responses very briefly.

It is clearly contradictory, although the respondents may not have realized it, to ask for compulsory defined benefit plans with benefits such as indexing and at the same time suggest that the appropriate vehicle for achieving this result is a self-managed money purchase plan invested mainly in fixed income securities. It seems appropriate to conclude that respondents have not been adequately instructed as to the advantages of defined benefit plans or the superiority over longer periods of time of the rate of return on investments in equities.

Table 3. Knowledge of Employer-Sponsored Pension Plans, Analyzed by Age and Income Levels (Based on Respondents Participating in a Pension Plan)

	% of Respondents by Age Level				
	18-24	25-44	45-64	65+	Total
Type of plan offered by employer					
Defined benefit	40	61	30	65	59
Defined contribution	16	24	29	30	25
Don't know	44	15	10	5	16
Percent of employee's salary contributed to the plan					
1-5%	26	28	24	–	25
6-9%	–	10	18	7	11
10% or more	32	55	14	7	21
None	4	18	20	62	19
Don't know	38	19	25	25	24
Percent of salary plan would provide in retirement					
55% or less	12	21	37	20	25
56% or more	11	33	25	17	27
Don't know	77	46	39	64	48

	% of Respondents by Income Level					
	Under 10,000	10,000-19,999	20,000-29,999	30,000-39,999	40,000 & over	Total
Type of plan offered by employer						
Defined benefit	34	40	58	63	63	59
Defined contribution	66	44	25	21	23	25
Don't know	–	16	16	16	16	16
Percent of employee's salary contributed to the plan						
1-5%	34	19	25	24	29	25
6-9%	–	3	4	18	16	11
10% or more	–	25	25	17	21	21
None	33	27	19	16	13	19
Don't know	34	25	27	24	20	24
Percent of salary plan would provide in retirement						
55% of less	33	15	36	18	28	25
56% or more	–	18	18	35	39	27
Don't know	67	67	46	47	34	48

Table 4. Characteristics of Employer Pension Plans as Reported by Survey Participants and Statistics Canada

	Survey Respondents	Statistics Canada
Type of plan offered by employer		
Defined benefit	59	92
Defined contribution	25	7
Don't know	16	–
Employee contribution rate		
1-5%	25	33
6-9%	11	59
10% or more	21	–
None	19	31
Don't know	24	–
Percent of salary provided by plan		
55% or less	25	–
56% or more	27	56*
Don't know	48	

*Comparable data not available. However, 72% of all plan members belonged to a unit benefit plan, and 78% of these were in 2% plans. A 2% benefit in combination with 35 years' service will produce a 70% benefit in a final earnings plan, somewhat less in a career average plan.

Table 5. Willingness to Forego Current Income in Order to Obtain Enhanced Retirement Benefits

	% of Respondents by Age Level				
	18-24	25-44	45-64	65+	Total
Willing to take a pay cut to obtain:					
Indexation of pension	53	56	58	52	56
Portability of Assets	48	57	51	53	53
Vesting of Benefits	54	56	50	52	53
Willing to contribute to a pension plan rather than take the money now					
Company Pension Plan	56	62	64	62	63
Government Pension Plan	47	62	63	63	59

	% of Respondents by Income Level					
	Under 10,000	10,000-19,999	20,000-29,999	30,000-39,999	40,000 & over	Total
Willing to take a pay cut to obtain:						
Indexation of pension	59	56	55	58	56	56
Portability of Assets	55	53	51	55	59	53
Vesting of Benefits	56	57	55	52	56	53
Willing to contribute to a pension plan rather than take the money now						
Company Pension Plan	59	62	67	64	67	62
Government Pension Plan	53	64	68	62	58	59

Table 6. Participation in Voluntary Retirement Savings Programs, by Age and Income Levels

	% of Respondents by Age Level				
	18-24	25-44	45-64	65+	Total
Retirement Savings Program					
Have program	15	32	41	27	30
Plan to start one	48	25	7	2	21
No plans	37	43	52	71	48
RRSP's					
Own RRSP	5	25	36	18	23
Contribute regularly*	86	78	69	47	71

	% of Respondents by Income Level					
	Under 10,000	10,000-19,999	20,000-29,999	30,000-39,999	40,000 & over	Total
Retirement Savings Program						
Have program	5	24	32	38	45	30
Plan to start one	31	21	23	21	24	21
No plans	64	55	45	41	32	48
RRSP's						
Own RRSP	5	14	17	33	40	23
Contribute regularly*	32	50	68	82	82	71
Plan						

*Based on RRSP owners only

Table 7. Design and Management of Pension Plans

	% of Respondents Agreeing
Every Canadian employer should be required to set up a pension plan	67
Defined benefit plans are preferred	50
The C/QPP benefit should be increased	71
Government-sponsored pension plans should be expanded	62
The preferred manager for my personal retirement plan is:	
Myself	49
A professional investment manager	28
Government	15
Employer	6
My first choice of investment is:	
Fixed income (e.g., GIS certifiates)	27
Government bonds	27
Real estate	20
Bank deposits	14
Stocks	6
Corporate boads	2

Improving Pension Awareness in Canada

The preceding analysis of results from the Gallup-Allenvest study indicates that Canadians, on average, have only rather vague, and in many cases erroneous, notions as to the amount of income they may need in retirement, the size of the benefits for which they are in the process of qualifying, or the investment strategies required to maximize returns in personal retirement savings programs.

There is some indication in the survey responses that the public would welcome an imposed solution to the problem of adequate retirement income, either through mandatory coverage in the private system or an increase in the C/QPP benefit. However, given that both policy options have been considered and rejected by government in the recent past, government has a residual duty to ensure that Canadians acquire a much better understanding of the benefits to which they are entitled and the shortfall in income that will have to be made up if they are indeed to enjoy a happy and financially secure retirement.

It was brought to the committee's attention that the need for improved retirement planning on the part of Canadians has been recognized by Health and Welfare Canada some years previously and that a comprehensive plan for providing counselling to interested Canadians has been developed. The plan included a comprehensive retirement income planning booklet, provision of personal counselling, a disclosure sheet to be filled in by employers and information on the level of replacement income needed in order to prevent a drop in living standards. In effect, the intention was to develop a full-scale Retirement Information System.

The particular target group was middle income individuals, who, with careful planning, could achieve full income replacement without reference to GIS. However, the program would undoubtedly have been useful to others as well, given the generally inadequate knowledge of pensions displayed by Canadians at all income levels.

Unfortunately, government funding was not provided for implementation of this project. (It was estimated that 20 people would be needed for the pilot project and 200 people to implement the system in full.)

It is the opinion of this committee that the government was short-sighted in this matter, since it would appear to be advantageous to both government and individuals to ensure that retirement income needs are met as much as possible through group and individual pension plans rather than income-tested social security benefits such as GIS.

The committee felt that work on the project should be resumed with a view to developing a *model system* which could be implemented on a cooperative basis by the public and private sectors. A system of this nature could be made available to financial counsellors, retirement planning specialists and others involved in retirement counselling. Hopefully, the system might lead to a better understanding of CPP and private pension plans than appears to exist at present. As already pointed out, only 9 per cent of those surveyed in the Gallup-Allenvest study were able to estimate the size of the CPP benefit, and less than half were able to make a realistic estimate of their income needs in retirement.

The committee therefore recommends:

6. THAT planning for a comprehensive Retirement Information System be resumed.
7. THAT consideration be given to implementing the program in cooperation with the private sector network of financial counsellors.
8. THAT the system include a young person's guide to retirement planning.

The committee also noted that other means of giving Canadians a conceptual knowledge of the pension system and the gap between OAS/CPP benefits and adequate retirement income that must be closed by pension plan and private savings could be considered. In particular, it was noted that the program of including short inserts in various government mailings had been highly successful and could well be extended.

The committee was also aware that a new system of limits on tax assistance for retirement saving had been developed and published in draft form by the Department of Finance. One of the basic concepts of this new system is that in order to achieve the level of retirement income that most Canadians would like to have, it would be necessary to put about 18% of salary aside yearly, either on a personal basis or through participation in an employer-sponsored plan. The aspect of this scheme that is of most interest to this committee is that Revenue Canada will inform taxpayers annually as to the "unused deduction room" available to them. The Revenue Canada report could then be used by taxpayers as a guide to whether they have made adequate provision for retirement. Since there is provision for deduction room to accumulate, taxpayers could also determine on a longer term basis whether they are making adequate provision. Those who were accumulating very large amounts of unused room might well serve as a new target group for information on the need for retirement planning.

The committee therefore recommends:

9. THAT the program of inserts in various government mailings be extended to incorporate information on the pension system and the need for careful planning.

10. THAT if the new system of limits on tax assistance for retirement saving, based on the concepts of PA and unused deduction room, is introduced, efforts be made to alert those whose records show little or no retirement savings to the need for lifelong attention to retirement income planning.

The committee felt that there should be periodic consideration of the extent to which Canadians are becoming better informed regarding the benefits available to them and the need for more attention to retirement planning. It appeared to the committee that an appropriate time for another survey would be in the year following activities to recognize the 25th Anniversary of the Canada Pension Plan. The committee therefore recommends:

11. THAT another major survey of the public's pension awareness be undertaken in 1992, following the 25th Anniversary of the Canada Pension Plan.
12. THAT provision be made for similar surveys to be undertaken at regular intervals in the future.

Role of the Minister in Promoting Pension Awareness

An opportunity exists for the Minister of National Health and Welfare to play a strong role in the development of pension awareness among Canadians. As already noted, the 25th Anniversary of the Canada Pension Plan is rapidly approaching and offers an opportunity to highlight the plan's major features to a large audience of interested citizens.

The Minister also has an opportunity to advance the status of retirement planning in Canada, and thereby contribute to improved retirement security for all citizens.

The committee therefore concludes its report by recommending:

13. THAT the Minister of National Health and Welfare take a personal interest in raising the level of pension awareness of Canadians and explore all available means of achieving this objective.

Summary of Recommendations

1. THAT very simple materials outlining the major features of the Canada Pension Plan be developed and distributed to students leaving high school, college, or university, and young people beginning employment.
2. THAT labour unions, small businesses, and financial institutions be encouraged to make similar information available to their members, employees and clients on a continuing basis.
3. THAT Health and Welfare Canada increase its efforts to communicate with population sub-groups where the language used is neither English nor French.
4. THAT the 25th Anniversary of CPP in 1991 be used as a focus for strengthening the profile and image of the plan among Canadians.
5. THAT the regional Client Centres as well as the national office be involved in activities relating to the 25th Anniversary.
6. THAT planning for a comprehensive Retirement Information System be resumed.
7. THAT consideration be given to implementing the program in cooperation with the private sector network of financial counsellors.
8. THAT the system include a young person's guide to retirement planning.
9. THAT the program of inserts in various government mailings be extended to incorporate information on the pension system and the need for careful planning.
10. THAT if the new system of limits on tax assistance for retirement saving, based on the concepts of PA and unused deduction room, is introduced, efforts be made to alert those whose records show little or no retirement savings to the need for lifelong attention to retirement income planning.
11. THAT another major survey of the public's pension awareness be undertaken in 1992, following the 25th Anniversary of the Canada Pension Plan.
12. THAT provision be made for similar surveys to be undertaken at regular intervals in the future.
13. THAT the Minister of National Health and Welfare take a personal interest in raising the level of pension awareness of Canadians and explore all available means of achieving this objective.

Appendix:
CPP Communications Programs and Activities

Purposes

- To provide the information people need to understand, benefit from, and gain access to income security programs
- To raise people's awareness of their rights and responsibilities under CPP
- To raise the level of knowledge of CPP, particularly its major benefits
- To assure people that CPP is financially sound
- To raise awareness of CPP contributors' accumulated contributions and their relationship to eventual earnings

Existing Programs

Direct Communication with the Public

Various publications and exhibits have been prepared to inform the public about the major characteristics of CPP, the benefits available, eligibility and how to apply. The following is a list of booklets and fact sheets, with their approximate annual distribution.

Booklets

Your CPP Retirement Pension	272,300
Your CPP Disability Benefits	235,500
Your CPP Survivors Benefits	248,700
International Social Security Agreements	80,000
ISP Annual Report	2,000
Overview of Income Security Programs	8,100

Fact Sheets

The CPP: Retirement Pension	185,400
The CPP: Survivor Benefits	157,300
The CPP: Disability Benefits	141,000
The CPP: Division of Unadjusted Pensionable Earnings	167,000
The CPP: Financing the Canada Pension Plan	129,000

Recent inserts mailed with CPP cheques have included the following:

Your Rights and Responsibilities	(September '88)
Increases in CPP Benefits	(January '88)
Change of Address	(August '87)
Your Canada Pension Plan: Let's Keep the Record Straight	(Nov. '86 and June '88)
Your Canada Pension Plan is Changing for the Better	(December '86)
Important Notice to Disability Pensioners	(February '87)

Other inserts are sometimes included, dealing with matters of interest to seniors.

A variety of other methods are used to provide the public with information. For example:

- A standardized set of overhead slides and flip charts describing CPP was produced for use in presentations by Client Service Centres. Sixty-two sets are now in use across the country.
- Portable display units were made to use in such settings as conferences, pre-retirement seminars, seniors shows, shopping malls, libraries, and Client Service Centres. The displays include lighting and shelves for publications. Twenty are in use across the country.
- "Moving" message displays have been installed in 31 Client Service Centres across the country. The displays are designed to inform the public about frequently asked questions.

The Income Security Programs Branch has established an ongoing *Contributor Information Program*. Over 12.5 million Contributor Information Packages were sent out from 1985 to 1988. Each contributor will get a package every three or four years.

Special programs have included the following:

Supermarket InfoCentres Network. Information on CPP was displayed in 900 supermarkets as part of a program to provide information on federal programs for seniors. CPP information was also included in the *Seniors Guide to Federal Programs and Services*, one of the publications in the display.

Targeted Campaigns to Specific Clients and Publics. Examples include (1) a mailing in 1988 to contributors aged 60-69, pointing out that if they were thinking of retiring soon, they might benefit financially by retiring before the end of 1988; (2) information for immigrants, including publicizing of international social security agreements; and (3) information for Indians, who will soon be permitted to participate fully in CPP.

Materials on Proposed CPP Changes. Copies of the consultation paper on survivor benefits were mailed to interest groups in September 1987.

Surveys

Surveys of clients and/or the general public are made from time to time. Recent examples include:

- 1986 quality of service survey (ISP)
- 1987 survey to measure effectiveness of CPP advertising campaign (ISP)
- 1985 survey of Canadians' attitudes to pensions and pension reform (Gallup, Allenvest for ISP)

Communications to and through Intermediaries

Employers
There is a program of visits to employers who appear to have errors in CPP-related record-keeping. About 75% of accounts are cleared up as a result of these visits. The remaining 25% are usually very old accounts. Forty-nine employers have been visited so far, and there are plans to visit three groups of employers each year.

Revenue Canada publishes a guide for employers on how to calculate contributions and validate social insurance numbers. It also has a program to detect and notify employers about discrepancies between earnings and contributions.

Media
Regular contact with the media is maintained on such matters as international social security agreements. Information on eligibility is provided in cases where the media are investigating specific cases or preparing feature articles.

MPs
From time to time information is sent to MPs for their "householders" or to help their staff answer questions – e.g., information on early retirement.

Insurance Industry
Members of the insurance industry were recently visited to raise their awareness of CPP, particularly disability benefits and regulations.

Other Groups
A variety of other groups give out information on CPP and have, in the past, received information packages from ISP. A Health and Welfare study on the role of advisors is expected to be completed late this fall.

Survey Results

Several recent surveys indicate that the level of public knowledge of CPP, or of pensions in general, is not as high as might be hoped. For example:

Gallup, Allenvest Poll (February, 1985)

- In-home survey of people 18 and over
- Strong opinions held *but* not much conscious planning for retirement income security
- What planning there is is on a foundation of ignorance
- 60% aware of CPP
- 32% that it is indexed
- 41% knew benefits are earnings-related
- 9% knew correct amount of benefits; 59% had no idea what size benefits
- 23% had RRSP's, of whom 71% made regular contributions
- 48% were not confident that their retirement income would be adequate.

Longwoods Research Group (1987)

- Assessment of 1987 CPP advertising campaign
- Pessimism about future performance of CPP because of demographic shifts and the state of the economy
- General recognition (86%) that it will be necessary to supplement CPP with other resources and savings

- About half the adult population is aware of the CPP survivor and disability benefits; 51% believe the CPP is doing a "fairly" or "very" good job of meeting the needs of Canadians but no clear rationale for believing this.

Goldfarb (1986)

- People are concerned about the adequacy of pensions.
- Pension reform is an important issue (e.g., government should require employers, including small businesses, to offer pension plans to full- and part-time employees.

Future Communication Programs

- The aging of the population may generate increased interest in CPP.
- Growth in size of client groups and target publics will require greater efficiency in communication (e.g., simpler language, self-guiding materials).
- Profile and image of CPP will have to be strengthened (25th Anniversary an opportunity).
- Increasing need to direct communications to multicultural communities.
- Resources will have to be extended through increased use of related publications for information dissemination.
- Communications will have to be increasingly client-driven, thus indicating that more research, monitoring and evaluation will be needed.

Le niveau de sensibilisation aux régimes de pensions du Canada

Rapport par le Conseil consultatif du Régime de pensions du Canada

Le niveau de sensibilisation aux régimes de pensions du Canada

Rapport présenté au ministre de la Santé nationale et du Bien-être social

par le

Conseil consultatif du Régime de pensions du Canada

Octobre 1989

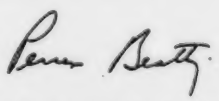
Avant-propos

Le Conseil consultatif du Régime de pensions du Canada (RPC) est un organisme statutaire dont les membres sont des citoyens nommés pour représenter les travailleurs salariés, les employeurs, les travailleurs indépendants et le public. Il a pour rôle d'examiner le fonctionnement du Régime de pensions du Canada, la justesse de la protection et des prestations assurées aux termes du RPC et l'état du Fonds de placement du Régime.

Une étude a été entreprise par un Comité du Conseil consultatif afin d'examiner le niveau de sensibilisation des Canadiens aux régimes de pensions, de la planification de la retraite et plus particulièrement les dispositions des prestations en vertu du RPC. Le Comité a examiné les méthodes actuelles de communication telles que les campagnes publicitaires et les sondages entrepris par les administrateurs du RPC et Statistique Canada afin d'évaluer l'efficacité de ces méthodes.

Les résultats de cette étude indiquent qu'une part importante de la population canadienne ne possède pas une connaissance générale du système de pension. Le Comité recommande qu'une documentation soulignant les principales caractéristiques du RPC et la planification de la retraite soit préparée et distribuée à tous les groupes d'âge et de catégories de revenu, mais plus spécifiquement aux jeunes qui entrent dans le marché du travail. En effet, le 25e anniversaire du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec qui sera célébré en 1991 offrira une occasion exceptionnelle de rappeler aux Canadiens l'existence, l'objectif et les principaux avantages des deux régimes.

Je suis heureux de publier le rapport du Comité du Conseil consultatif intitulé *Le niveau de sensibilisation aux régimes de pensions du Canada.*



Ministre de la Santé nationale et du Bien-être social

Canada Pension Plan advisory board
Régime de pensions du Canada conseil consultatif

Le 24 janvier 1990

L'honorable Perrin Beatty,
Ministre de la Santé nationale
et du Bien-être social,
Chambre des communes,
OTTAWA (Ontario).
K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

Lors de sa quarante et unième réunion des 12 et 13 octobre 1989, le Conseil consultatif du Régime de pensions du Canada a approuvé le rapport présenté par le Comité sur le Niveau de sensibilisation aux prestations en vertu du Régime de pensions du Canada.

De la part du Conseil consultatif, je vous présente ce rapport pour étude.

Le Président,

Louis Erlichman

Louis Erlichman

p.j.

8th Floor, Tower "B"
Place Vanier
355 River Road
Vanier, Ontario
K1A 0L1

8e étage, Tour "B"
Place Vanier
355, chemin River
Vanier (Ontario)
K1A 0L1

Table des matières

Introduction 9

Information des cotisants sur le Régime de pensions du Canada 10

Sensibilisation des employeurs aux exigences administratives du RPC 13

Sensibilisation du grand public au besoin de planifier la retraite 14

Accroissement de la sensibilisation aux régimes de pensions du Canada 20

Rôle du Ministre dans l'accroissement de la sensibilisation aux régimes de pensions du Canada 22

Résumé des recommandations 23

Annexe : Programmes de communications et activités du RPC 24

Tableaux

1. Connaissance du Régime de pensions du Canada/Régime de rentes du Québec par le public, analysée selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu 11

2. Attentes relatives à l'âge et au revenu de la retraite, analysées selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu 15

3. Connaissance des régimes de pensions parrainés par les employeurs, analysée selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu 16

4. Caractéristiques des régimes de pensions parrainés par les employeurs, telles qu'indiquées par les participants au sondage et par Statistique Canada 17

5. Acceptation de renoncer au revenu actuel pour obtenir des prestations accrues de retraite 17

6. Participation à des programmes facultatifs d'épargne-retraite, selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu 18

7. Conception et gestion des régimes de pensions 19

Le niveau de sensibilisation aux régimes de pensions du Canada

Introduction

Au cours de la réunion du Conseil consultatif qui s'est tenue à l'automne 1987, plusieurs membres du Conseil ont fait part de leur inquiétude au sujet du niveau général de sensibilisation des Canadiens aux régimes de pensions et à la planification de la retraite. Ils estimaient notamment que beaucoup de jeunes Canadiens n'avaient rien fait ou presque pour assurer leur retraite et qu'un grand nombre de Canadiens possédaient une connaissance insuffisante du Régime de pensions du Canada et du niveau de revenu de remplacement qu'il procure. En outre, certains membres du Conseil étaient d'avis que les employeurs n'étaient pas assez bien renseignés sur les exigences administratives du RPC et ne tenaient pas des dossiers suffisamment minutieux des cotisations des employés.

Pour répondre à ces préoccupations, il a été convenu de constituer un comité du Conseil chargé d'examiner le niveau actuel de sensibilisation aux régimes de pensions du Canada. Le Comité a reçu le mandat suivant :

1. Évaluer les renseignements dont on dispose pour l'instant sur le niveau général de sensibilisation du public aux régimes de pensions.
2. Recommander que l'on effectue d'autres études, s'il y a lieu.
3. Recommander, au besoin, des mesures destinées à accroître le niveau général de sensibilisation du public aux régimes de pensions.

Le Comité se composait des membres suivants : Geraldine Gilliss, présidente, William Crawford, Richard Madsen, Royce Moore et Hayden Smith.

M. Madsen a siégé au Comité en 1988 mais, après avoir ultérieurement donné sa démission au Conseil, il n'a pu remplir ses fonctions au sein du Comité. Il a été remplacé par M. Crawford en mai 1989.

Le Comité s'est réuni deux fois, le 12 septembre 1988 et le 29 septembre 1989.

Information des cotisants sur le Régime de pensions du Canada

Les membres du Comité savaient qu'un comité analogue avait été constitué en 1975, présenté un rapport en 1976 et formulé neuf recommandations relatives à la communication de renseignements sur le Régime de pensions du Canada. Ces recommandations prévoyaient notamment que :

1. le RPC entreprenne un programme d'information plus vaste et plus étendu
2. chaque bureau de la direction générale charge un membre de son personnel de fournir des services d'information au public
3. les campagnes publicitaires nationales comprennent de l'information sur les bureaux locaux
4. l'on identifie les divers «publics» qui ont besoin de renseignements différents sur le Régime et l'on prépare des documents spéciaux de relations publiques pour répondre à leurs besoins
5. l'on utilise d'autres langues que l'anglais ou le français, au moins pour la préparation de certains documents imprimés
6. l'on envisage la possibilité d'inclure de la documentation sur le RPC dans d'autres envois postaux du gouvernement.

Le nouveau comité a donc déterminé que sa première tâche devait consister à discuter avec des représentants de Santé et Bien-être social Canada de la mesure dans laquelle on avait donné suite à ces recommandations, ainsi que de la portée et du déroulement actuels des activités des Programmes de la sécurité du revenu en matière d'information. M^me^ Katharine Bennett, agente principale des communications (Programmes de la sécurité du revenu), a donc été invitée à prendre la parole à la première réunion du Comité. On lui demandait notamment de donner un aperçu des objectifs des programmes de communications du RPC, de la portée et de la nature des activités actuelles, ainsi que des projets prévus pour l'avenir. Un sommaire de la présentation de M^me^ Bennett est joint à ce rapport.

Le rapport de M^me^ Bennett indique que Santé et Bien-être social Canada connaissait les problèmes exposés et les suggestions présentées dans le rapport de 1976, et essayait d'assurer que les cotisants au RPC avaient obtenu des renseignements répondant à leurs besoins. Tous les cotisants recevaient, notamment, des états des cotisations et des prestations qui portaient sur un cycle de trois à quatre ans. En outre, le Ministère fournissait des renseignements pertinents à des groupes cibles déterminés. Il tentait également d'informer divers groupes grâce à des présentoirs installés dans des supermarchés et à des présentations organisées par le personnel des centres de services aux clients. Les membres du Comité indiquaient qu'ils avaient remarqué la grande courtoisie et la haute compétence des employés de ces centres lors de leurs contacts personnels avec ces derniers.

Le rapport signale qu'on s'était efforcé d'atteindre les personnes qui ne parlaient ni le français ni l'anglais par le truchement de journaux ethniques destinés à divers groupes linguistiques. En outre, un effort spécial avait été entrepris pour rejoindre les handicapés physiques (notamment les aveugles). Il était admis, toutefois, que des problèmes de communication continuaient à se poser quand les personnes concernées ne possédaient pas le degré d'instruction nécessaire ou ne parlaient pas l'une des langues officielles.

Bien qu'il soit évident que des efforts considérables ont été entrepris pour s'assurer que tous les Canadiens étaient bien renseignés sur le RPC, on a reconnu que le public ne comprenait pas encore assez bien le Régime. Cette conclusion a été corroborée par les résultats de plusieurs sondages de l'opinion publique qui ont été effectués récemment.

Il est intéressant, notamment, d'examiner les résultats d'un sondage d'opinion publique, intitulé *Canadians' Attitudes to Pensions and Pension Reform*, mené conjointement en 1985 par Gallup Canada Inc. et Allenvest Group. Les données du sondage sont tirées d'interviews à domicile auprès de 1 039 adultes. Le tableau 1 résume certains des résultats relatifs à la connaissance du Régime de pensions du Canada ou du Régime de rentes du Québec.

Les résultats présentés au tableau 1 indiquent que 59% seulement de toutes les personnes interrogées ont pu nommer le Régime de pensions du Canada ou le Régime de rentes du Québec sans qu'on leur ait suggéré la réponse. Les résultats révèlent, toutefois,

Tableau 1. Connaissance du Régime de pensions du Canada/Régime de rentes du Québec par le public, analysée selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu

Caractéristique du programme	Pourcentage des répondants connaissant les caractéristiques selon le groupe d'âge				
	18-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans +	Total
Le programme existe	39	62	64	67	59
Les cotisations sont obligatoires	71	87	87	83	84
Les cotisations sont liées aux gains	41	38	46	41	41
Les prestations sont indexées	26	33	31	37	32
Les prestations représentent environ 25% du salaire moyen	8	12	7	6	9

	Pourcentage des répondants connaissant les caractéristiques selon la catégorie de revenu					
	Moins de 10 000 $	10 000 $-19 999 $	20 000 $-29 999 $	30 000 $-39 999 $	40 000 $ et plus	Total
Le programme existe	59	52	56	67	68	59
Les cotisations sont obligatoires	82	83	88	86	83	84
Les cotisations sont liées aux gains	37	37	45	45	46	41
Les prestations sont indexées	32	34	33	36	34	32
Les prestations représentent environ 25% du salaire moyen	8	11	8	10	11	9

qu'il existe certaines différences en fonction de l'âge. Alors que 39% seulement des personnes âgées de 18 à 24 ans connaissaient le Régime, de 62 à 67% de celles qui appartenaient aux groupes des personnes âgées de 25 ans ou plus étaient au courant de son existence. Les personnes qui faisaient partie des catégories plus élevées de revenu semblaient également mieux en connaître l'existence.

Dès qu'on leur eut rappelé l'existence du Régime, 84% des répondants savaient qu'il fallait y verser des cotisations. Par contre, 41% seulement des personnes interrogées étaient au courant du fait que les cotisations étaient liées à leurs gains.

Les répondants semblaient très mal connaître la nature véritable des prestations du Régime, et leurs connaissances ne s'amélioraient guère à mesure que leur âge ou leur revenu augmentait. Globalement, 32% seulement des répondants savaient que les prestations du RPC/RRQ étaient indexées, et seuls 9% d'entre eux pouvaient donner une estimation raisonnable de leur importance.

Les résultats de ce sondage dénotent que, généralement, les Canadiens ne sont pas aptes à déterminer, d'une façon quelque peu précise, où le RPC/RRQ se situe dans le système de revenu de retraite. La troisième section du présent rapport discutera d'autres observations sur l'aptitude générale des Canadiens à planifier de façon réaliste leur revenu de retraite, en se basant sur d'autres résultats du sondage Gallup – Allenvest.

Bien que les Canadiens dans leur ensemble ne semblent pas posséder une connaissance approfondie du Régime de pensions du Canada, certains exemples prouvent néanmoins que des programmes d'information axés sur des aspects précis du RPC peuvent être très efficaces. Citons, à titre d'exemple récent, la campagne publicitaire menée en novembre et décembre 1986 pour informer les cotisants des changements importants apportés au Régime, comme l'introduction de la retraite souple entre 60 et 70 ans et la continuation des prestations de survivant après le remariage. La campagne était faite au moyen d'annonces à la radio, à la télévision, dans les journaux et dans les revues. En outre, des coupons de demande d'information accompagnaient les chèques d'Allocations familiales, de pension de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. Une enquête sur l'efficacité de la campagne a été effectuée en juin 1987. Cette enquête s'adressait à un échantillon de 360 000 personnes qui demandaient des renseignements sur les changements.

L'un des résultats de cette étude indique que le plus grand groupe individuel qui a demandé de l'information était composé de personnes âgées de 60 à 64 ans. En outre, plus de la moitié des demandeurs étaient âgés de 55 à 69 ans. Moins de 10% des demandeurs étaient âgés de moins de 40 ans. Étant donné que les changements aux prestations qui

avaient été annoncés touchaient le plus, dans l'immédiat, les personnes âgées de 55 ans ou plus, on a conclu que la campagne avait, de façon générale, réussi à atteindre le groupe cible approprié. Les résultats de cette enquête révèlent également que 87% des personnes qui ont reçu des brochures d'information et des feuillets de renseignements ont été satisfaites de la documentation fournie, et qu'un quart de celles qui ont obtenu de l'information ont été incitées à entreprendre d'autres démarches par la suite, soit en communiquant avec un centre de services aux clients, soit en remplissant une demande de prestations.

On peut tirer les conclusions suivantes des résultats de l'enquête présentés plus haut : (1) une part importante de la population canadienne ne possède pas une connaissance générale du RPC/RRQ et (2) l'effort en vue de mieux s'informer tend à se manifester surtout chez les personnes auxquelles on a donné lieu de croire qu'elles sont, ou seront, bientôt admissibles à des prestations immédiates.

Il est souvent compliqué et difficile de décrire les prestations de retraite simplement, sans en fausser le sens. De plus, bien des gens, surtout des jeunes, ne s'intéressent guère aux caractéristiques des régimes de pensions. Il faut donc examiner la question de savoir ce que l'on peut faire pour assurer que l'ensemble des Canadiens connaissent mieux le Régime de pensions du Canada et sa place dans le système global d'épargne-retraite.

Il est vrai qu'il n'existe pas de réponse simple à cette question. Pourtant, il devrait être possible de préparer un bref aperçu conceptuel du Régime qui souligne, par exemple, que les prestations représentent 25% des gains jusqu'au salaire moyen et qu'elles sont indexées. Il faudrait inciter les jeunes, surtout ceux qui viennent de grossir les rangs de la population active, à acquérir cette connaissance générale et à se faire une certaine idée du revenu additionnel de remplacement dont ils auront besoin s'ils veulent, en fin de compte, jouir d'une retraite à l'abri du besoin.

Le 25e anniversaire de l'entrée en vigueur du Régime de pensions du Canada, qui sera célébré prochainement, fournit une occasion exceptionnelle de rappeler aux Canadiens l'existence, l'objectif et les principaux avantages du Régime et d'attirer plus d'attention, en général, sur le besoin de préparer la retraite dans le cadre d'une planification à long terme. Plus précisément, le Comité attache une grande importance à ce que l'organisation du 25e anniversaire soit prise en charge non seulement à l'échelle nationale mais aussi par les centres régionaux de services aux clients, afin de toucher le plus grand nombre possible de Canadiens. (Par exemple, on pourrait organiser à l'intention des médias locaux des présentations relatives aux services offerts par les centres de services aux clients.)

Le Comité recommande donc :

1. QU'une documentation très simple soulignant les principales caractéristiques du Régime de pensions du Canada soit préparée et distribuée aux étudiants qui quittent l'enseignement secondaire, le collège ou l'université, et aux jeunes qui commencent à travailler.
2. QUE l'on incite les syndicats, les petites entreprises et les institutions financières à distribuer, de façon permanente, une documentation analogue à leurs membres, employés et clients.
3. QUE Santé et Bien-être social Canada s'efforce davantage de communiquer avec des sous-groupes de la population dont la langue d'usage n'est ni le français ni l'anglais.
4. QUE le 25e anniversaire du RPC, qui sera célébré en 1991, serve à conjuguer les efforts en vue de présenter aux Canadiens un meilleur profil et une image plus nette du Régime.
5. QUE les centres régionaux de services aux clients, ainsi que le bureau national, participent aux activités destinées à commémorer le 25e anniversaire.

Sensibilisation des employeurs aux exigences administratives du RPC

Le bon fonctionnement du Régime de pensions du Canada dépend du respect par l'employeur des exigences relatives à l'envoi et à l'attribution des cotisations au RPC. Si les cotisations ne sont pas rattachées au nom ni au numéro d'assurance sociale exacts de la personne, le dossier du cotisant sera incomplet et une certaine perte de prestations pourra se produire. L'un des facteurs qui complique la situation réside dans le fait que les renseignements sur les cotisants et les cotisations sont recueillis par Revenu Canada à l'aide des feuillets T-4, puis transmis à Approvisionnements et Services Canada, qui veille à la mise à jour des dossiers des cotisants. Étant donné que l'administration du RPC n'a pas, à l'heure actuelle, directement accès aux renseignements recueillis par Revenu Canada sur les feuillets T-1, il est difficile de résoudre des cas où le nom et le numéro d'assurance sociale ne correspondent pas, soit en raison d'erreurs, soit parce qu'un changement de nom a eu lieu sans que le dossier ait été modifié. Lorsque le nom et le numéro ne coïncident pas, les renseignements relatifs aux cotisants sont ajoutés au «fichier d'attente».

Bien que les renseignements consignés présentent, en général, un haut niveau d'exactitude, et que relativement peu de dossiers soient versés dans le fichier d'attente, il y a encore moyen de faire mieux. La méthode qu'on utilise maintenant pour résoudre les problèmes de tenue des dossiers comprend un programme de visites aux employeurs. Ces visites constituent une approche pratique qui permet de régler environ 75% des comptes en souffrance. (Les 25% qui restent sont, habituellement, des comptes très anciens.) Dès 1988, quarante-neuf employeurs avaient reçu des visites, et l'on comptait organiser des visites auprès de trois groupes d'employeurs au cours de chaque année suivante.

Il conviendrait de mentionner trois autres suggestions qui visent à sensibiliser davantage les employeurs. Ces suggestions, qui étaient déjà présentées par le Comité dans son rapport adressé au Conseil au sujet du fichier d'attente, consistent à :

1. inciter Revenu Canada à inclure plus d'information sur le RPC dans la documentation destinée aux employeurs et souligner l'importance d'assurer que le nom et le numéro d'assurance sociale correspondent sur les feuillets T-1 et T-4;
2. faire bien comprendre aux employeurs le besoin d'informer les employés qui changent de nom qu'ils doivent entrer en contact avec Emploi et Immigration Canada pour faire corriger leur dossier NAS; et
3. discuter avec les autorités provinciales de la possibilité de joindre un formulaire de changement de nom au permis de mariage.

Sensibilisation du grand public au besoin de planifier la retraite

Il est nécessaire d'énoncer des questions précises relativement à la mesure dans laquelle les cotisants sont renseignés sur les prestations du Régime de pensions du Canada dans le contexte plus étendu du manque général de connaissances en matière de pensions que l'on observe chez la majorité des Canadiens. Un autre renvoi aux résultats du sondage Gallup – Allenvest permet d'illustrer le caractère habituellement insuffisant de leurs connaissances. Selon la conclusion générale de l'auteur du rapport de ce sondage (vol. 1, p. 3), bien que les Canadiens aient effectivement des opinions fondées au sujet des pensions, ils font preuve d'un sérieux manque de compréhension en ce qui concerne la connaissance réelle de la situation actuelle. «On devrait certainement conclure que le Canadien moyen ne prépare pas consciemment la sécurité de sa retraite», ou bien qu'il la «construit sur une base d'ignorance».

Le tableau 2 présente, à titre d'exemple, des résultats du sondage qui opposent les attentes des Canadiens en ce qui concerne la sécurité de la retraite à leur aptitude à estimer le pourcentage du revenu dont ils peuvent avoir besoin avant la retraite pour assurer cette sécurité. Les réponses indiquées dans ce tableau sont analysées selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu. En général, près de la moitié des répondants étaient au moins assez assurés que leur revenu après la retraite serait suffisant (l'assurance augmentait avec l'âge et le revenu) et ne prévoyaient pas une baisse de leur niveau de vie. Les répondants appartenant au groupe des personnes âgées de 25 à 44 ans et ceux qui faisaient partie des catégories les plus élevées de revenu étaient les plus convaincus. Quarante-trois pour cent des répondants comptaient prendre leur retraite avant l'âge de 65 ans. Une fois de plus, ces attentes se rencontraient le plus souvent chez les personnes âgées de 25 à 44 ans et celles qui disposaient de revenus plus élevés.

Après avoir été priés d'indiquer le pourcentage du revenu nécessaire avant la retraite pour assurer la sécurité de cette dernière, 58% des répondants ont avancé une opinion. Toutefois, seuls 45% d'entre eux ont déclaré qu'ils auraient besoin de 55% ou d'un pourcentage plus élevé du revenu avant la retraite. Étant donné qu'il faudrait probablement considérer comme non réalistes les réponses indiquant une proportion plus faible, il semble que l'*on puisse conclure qu'au moins la moitié de la population est incapable de fournir une estimation raisonnable de ses besoins en matière de revenu de retraite.* (L'aptitude à donner une estimation raisonnable semble, toutefois, augmenter avec l'âge et la catégorie de revenu).

Il serait intéressant de faire exécuter une analyse par recoupement afin de découvrir quelle relation existe entre l'assurance relative au revenu de retraite et l'aptitude à estimer le pourcentage du revenu qui est nécessaire avant la retraite pour en assurer la sécurité, bien qu'il ait été impossible d'établir une relation de ce genre à partir des résultats de l'enquête, tels qu'ils ont été présentés.

On a obtenu le même genre de renseignements insuffisants et inexacts quand on a interrogé les participants au sondage sur les caractéristiques des régimes de pensions parrainés par les employeurs dont ils faisaient eux-mêmes partie. Le tableau 3 donne un aperçu de la mesure dans laquelle les membres des régimes connaissaient les principales caractéristiques de ce dernier, selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu.

Quand on compare l'information fournie par les participants aux régimes avec les renseignements sur les régimes de pensions donnés par Statistique Canada, il devient évident que la «connaissance» des participants n'est pas tout à fait exacte. Le tableau 4 présente une comparaison entre les données fournies par les répondants et celles contenues dans le numéro de 1986 de *Régimes de pensions au Canada*.

Il est intéressant de noter qu'alors que seulement 59% des répondants ont indiqué qu'ils faisaient partie de régimes à prestations définies, environ 92% d'entre eux auraient dû, en fait, le déclarer. En outre, les répondants se sont trompés dans l'estimation de leur taux de cotisation. En général, ils étaient portés à déclarer que le taux était plus élevé que le taux réel indiqué par Statistique Canada.

Statistique Canada n'a pas fourni une estimation exactement comparable du revenu de remplacement. Étant donné qu'il indique cependant que 56% des membres des régimes font partie de régimes de retraite pourcentage-salaire qui fournissent 2% du

Tableau 2. Attentes relatives à l'âge et au revenu de la retraite, analysées selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu

	Pourcentage des répondants selon le groupe d'âge				
	18-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans+	Total
Très ou assez assuré que le revenu après la retraite sera suffisant	41	42	45	69	46
Prendra sa retraite avant l'âge de 65 ans	37	50	44	28	43
Ne subira pas de baisse dans son niveau de vie après la retraite	49	51	45	47	48
A une opinion sur le pourcentage du salaire avant la retraite requis pour assurer la sécurité de la retraite	51	62	65	44	58
Estime que le pourcentage requis est égal ou supérieur à 55%	39	47	52	37	45

	Pourcentage des répondants selon la catégorie de revenu					
	Moins de 10 000 $	10 000 $-19 999 $	20 000 $-29 999 $	30 000 $-39 999 $	40 000 $ et plus	Total
Très ou assez assuré que le revenu après la retraite sera suffisant	39	40	42	48	59	46
Prendra sa retraite avant l'âge de 65 ans	30	42	46	50	46	43
Ne subira pas de baisse dans son niveau de vie après la retraite	35	43	48	55	56	48
A une opinion sur le pourcentage du salaire avant la retraite requis pour assurer la sécurité de la retraite	45	58	66	70	74	58
Estime que le pourcentage requis est égal ou supérieur à 55%	41	47	53	51	55	45

salaire moyen multiplié par les années de service, on peut supposer que le chiffre de 56% représente une estimation minimale du pourcentage de participants faisant partie d'un régime qui offre un revenu de remplacement égal ou supérieur à 56%.

Il ressort des renseignements présentés au tableau 3 que les répondants qui appartiennent au groupe des personnes âgées de 18 à 24 ans possèdent une connaissance très limitée des régimes dont ils font partie. Après cet âge, le niveau de connaissance, ou de connaissance présumée s'élève. Toutefois, même dans le groupe d'âge de 45 à 64 ans, 39% des répondants déclarent ignorer le pourcentage de leur salaire que leurs régimes offriraient.

Bien que les répondants aient fait preuve d'une certaine confusion quant aux détails des régimes existants parrainés par les secteurs tant public que privé, ils ont fortement soutenu le principe de l'épargne en vue de la retraite. Le tableau 5 donne un bref aperçu de la mesure dans laquelle les répondants, classés selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu, étaient disposés à renoncer à leur revenu actuel afin d'obtenir de meilleures prestations de pension.

L'un des aspects les plus intéressants du tableau 5 est qu'il révèle que la variation selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu n'est pas aussi importante que l'on aurait pu s'y attendre. Dans tous les cas, sauf deux, la majorité des répondants ont indiqué qu'ils étaient disposés à renoncer à leur revenu actuel pour obtenir des avantages comme l'indexation des pensions, ou participer à un régime public ou privé de pension.

Bien que les répondants aient semblé être intéressés à améliorer leur condition de retraités, les données de l'enquête indiquent qu'ils n'étaient pas aussi disposés à prendre volontairement les mesures nécessaires, malgré l'existence de moyens d'aide fiscale à l'épargne-retraite prévus à cet effet. Le tableau 6 présente un bref aperçu de la mesure dans laquelle les répondants ont commencé à participer à un programme facultatif d'épargne-retraite.

Le tableau 6 révèle un fait intéressant, c'est-à-dire que la proportion de répondants qui épargnent en vue de leur retraite augmente considérablement avec l'âge, alors que celle des personnes qui ne participent pas à des régimes d'épargne-retraite s'accroît aussi. Une autre constatation digne d'intérêt réside dans le fait que le nombre de personnes qui

Tableau 3. Connaissance des régimes de pensions parrainés par les employeurs, analysée selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu (Données basées sur les répondants qui participent à un régime de pensions)

	Pourcentage des répondants selon le groupe d'âge				
	18-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans+	Total
Genre de régime offert par l'employeur					
Prestations définies	40	61	60	65	59
Cotisations définies	16	24	29	30	25
Ne sait pas	44	15	10	5	16
Pourcentage du salaire de l'employé versé au régime					
1-5%	26	28	24	–	25
6-9%	–	10	18	7	11
10% ou moins	32	55	14	7	21
Aucun	4	18	20	62	19
Ne sait pas	38	19	25	25	24
Pourcentage du salaire que le régime offrirait pendant la retraite					
55% ou moins	12	21	37	20	25
56% ou plus	11	33	25	17	27
Ne sait pas	77	46	39	64	48

	Pourcentage des répondants selon la catégorie de revenu					
	Moins de 10 000 $	10 000 $-19 999 $	20 000 $-29 999 $	30 000 $-39 999 $	40 000 $ et plus	Total
Genre de régime offert par l'employeur						
Prestations définies	34	40	58	63	63	59
Cotisations définies	66	44	25	21	23	25
Ne sait pas	–	16	18	16	16	16
Pourcentage du salaire de l'employé versé au régime						
1-5%	34	19	25	24	29	25
6-9%	–	3	4	18	16	11
10% ou plus	–	25	25	17	21	21
Aucun	33	27	19	16	13	19
Ne sait pas	34	25	27	24	20	24
Pourcentage du salaire que le régime offrirait pendant la retraite						
55% ou moins	33	15	36	18	28	25
56% ou plus	–	18	18	35	39	27
Ne sait pas	67	67	46	47	34	48

Tableau 4. Caractéristiques des régimes de pensions parrainés par les employeurs, telles qu'indiquées par les participants au sondage et par Statistique Canada

	Répondants	Statistique Canada
Genre de régime offert par l'employeur		
Prestations définies	59	92
Cotisations définies	25	7
Ne sait pas	16	–
Taux de cotisation de l'employé		
1-5%	25	33
6-9%	11	59
10% ou plus	21	–
Aucune	19	31
Ne sait pas	24	–
Pourcentage du salaire offert par le régime		
55% ou moins	25	–
56% ou plus	27	56*
Ne sait pas	48	

*On ne dispose pas de données comparables. Toutefois, 72% de tous les membres des régimes appartenaient à un régime de retraite pourcentage salaire, et 78% d'entre eux faisaient partie de régimes à 2%. Des prestations de 2%, combinées à 35 années de service, donneront des prestations de 70 $ dans un régime à prestations établies en fonction des gains finals soit légèrement moins que dans un régime à prestations établies en fonction des gains de carrière moyens.

Tableau 5. Acceptation de renoncer au revenu actuel pour obtenir des prestations accrues de retraite

	Pourcentage des répondants selon le groupe d'âge				
	18-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans+	Total
Disposé à accepter une réduction de rémunération en vue d'obtenir :					
l'indexation de la pension	53	56	58	52	56
la transférabilité des avoirs	48	57	51	53	53
l'acquisition de prestations	54	56	50	52	53
Prêt à cotiser à un régime de pension plutôt que de disposer de l'argent maintenant					
Régime privé de pension	56	62	64	62	63
Régime public de pension	47	62	63	63	59

	Pourcentage des répondants selon la catégorie de revenu					
	Moins de 10 000 $	10 000 $-19 999 $	20 000 $-29 999 $	30 000 $-39 999 $	40 000 $ et plus	Total
Disposé à accepter une réduction de rémunération en vue d'obtenir :						
l'indexation de la pension	59	56	55	58	56	56
la transférabilité des avoirs	55	53	51	55	59	53
l'acquisition de prestations	56	57	55	52	56	53
Prêt à cotiser à un régime de pension plutôt que de disposer de l'argent maintenant						
Régime privé de pension	59	62	67	64	67	62
Régime public de pension	53	64	68	62	58	59

Tableau 6. Participation à des programmes facultatifs d'épargne-retraite, selon le groupe d'âge et la catégorie de revenu

	Pourcentage des répondants selon le groupe d'âge				
	18-24	25-44	45-64	65+	Total
Programme d'épargne-retraite					
Participe à un programme	15	32	41	27	30
Compte commencer à participer à un programme	48	25	7	2	21
Aucun programme	37	43	52	71	48
REÉR					
Possède un REÉR	5	25	36	18	23
Verse des cotisations régulières*	86	78	69	47	71

	Pourcentage des répondants selon la catégorie de revenu					
	Moins de 10 000 $	10 000 $-19 999 $	20 000 $-29 999 $	30 000 $-39 999 $	40 000 $ et plus	Total
Programme d'épargne-retraite						
Participe à un programme	5	24	32	38	45	30
Compte commencer à participer à un programme	31	21	23	21	24	21
Aucun programme	64	55	45	41	32	48
REÉR						
Possède un REÉR	5	14	17	33	40	23
Verse des cotisations régulières*	32	50	68	82	82	71

*Chiffres basés sur les propriétaires de REÉR seulement.

Tableau 7. Conception et gestion des régimes de pensions

	Pourcentage des répondants qui sont d'accord
Chaque employeur canadien devrait être tenu de constituer un régime de pension	67
Je préfère les régimes à prestations définies	50
Il faudrait accroître les prestations du RPC/RRQ	71
Il faudrait étendre les régimes publics de pensions	62
Je préfère confier la gestion de mon régime personnel de retraite à :	
moi-même	49
un spécialiste de la gestion de placements	28
au secteur public	15
à mon employeur	6
Mon premier choix en matière de placements est le suivant :	
revenu fixe (par ex., certificats de placement)	27
obligations de l'État	27
immobilier	20
dépôts bancaires	14
actions	6
obligations de sociétés	2

possèdent un REÉR croît avec l'âge, tandis que celui des cotisations régulières décroît. Les renseignements présentés dans la seconde partie du tableau 6 montrent que la possession d'un REÉR, ainsi que les cotisations régulières qui leur sont versées, sont plus fréquentes chez les répondants qui disposent de revenus plus élevés. Globalement, seuls 30% des répondants ont déclaré qu'ils possédaient un régime d'épargne-retraite, et 23% seulement d'entre eux ont indiqué qu'ils possédaient un REÉR.

Les réponses à d'autres questions du sondage permettent d'illustrer de nouvelles manifestations de la confusion et de la mauvaise information du public en matière de pensions. Le tableau 7 présente un résumé très succinct de ces réponses.

Il est évidemment contradictoire, bien que les répondants aient pu ne pas s'en rendre compte, de demander des régimes obligatoires à prestations définies qui comportent des avantages tels que l'indexation et, simultanément, de suggérer que le moyen qui convient pour parvenir à ce résultat est un régime autogéré de placements surtout dans des valeurs à intérêt fixe. Il semble opportun de conclure que les répondants n'ont pas été bien informés des avantages des régimes à prestations définies ni de la supériorité à long terme du rendement des placements en actions.

Accroissement de la sensibilisation aux régimes de pensions du Canada

L'analyse que l'on vient de faire des résultats du sondage Gallup – Allenvest révèle qu'en moyenne les Canadiens ne possèdent que des notions assez vagues, et souvent erronées, de la quantité de revenu dont ils peuvent avoir besoin pendant leur retraite, de l'importance des prestations auxquelles ils sont en voie de devenir admissibles, ou des stratégies d'investissement requises pour porter au maximum les recettes des programmes personnels d'épargne-retraite.

Les réponses du sondage donnent certaines indications selon lesquelles le public accueillerait favorablement une solution imposée pour résoudre le problème de la suffisance du revenu de retraite au moyen soit de la couverture obligatoire dans le régime privé, soit d'une augmentation des prestations dans le cadre du RPC/RRQ. Étant donné que les deux options de politique ont été examinées et rejetées récemment par le gouvernement, ce dernier doit remplir le devoir qui lui reste de veiller à ce que les Canadiens acquièrent une connaissance bien meilleure des prestations auxquelles ils ont droit et du manque de revenu qu'ils devront combler s'ils veulent véritablement jouir d'une retraite heureuse et à l'abri du besoin.

On a attiré l'attention du Comité sur le fait que Santé et Bien-être social Canada avait reconnu depuis quelques années que les Canadiens avaient besoin de mieux planifier leur retraite, et qu'un programme complet d'orientation avait été préparé à l'intention des citoyens intéressés. Le programme comprenait une brochure détaillée relative à la planification du revenu de retraite, l'offre d'un service d'orientation individuel, une feuille d'information à remplir par les employeurs, ainsi que des renseignements sur le niveau du revenu de remplacement nécessaire pour empêcher une baisse du niveau de vie. On se proposait, en fait, de mettre sur pied un système complet d'information sur la retraite.

Le groupe cible visé se composait de personnes disposant d'un revenu moyen qui, grâce à une planification minutieuse, pouvaient obtenir le remplacement complet de leur revenu sans l'aide du SRG. Toutefois, le programme aurait, sans aucun doute, pu être également utile à d'autres personnes, compte tenu du manque général de connaissances en matière de pensions dont ont fait preuve les Canadiens de toutes les catégories de revenu.

Malheureusement, le gouvernement n'a pas fourni de fonds pour la réalisation de ce projet. (On estimait qu'il aurait fallu vingt personnes pour l'exécution du projet pilote et deux cents personnes pour la mise en oeuvre complète du système).

Ce Comité estime que le gouvernement a manqué de prévoyance à cet égard puisqu'il semblerait être avantageux tant pour l'État que pour les particuliers de veiller à ce que les besoins en matière de revenu de retraite soient satisfaits autant que possible par les régimes collectifs et personnels de pensions, plutôt que par des prestations de sécurité sociale liées au revenu, comme le SRG.

Le Comité est d'avis qu'il faudrait recommencer à travailler au projet en vue d'établir un *système modèle* qui pourrait être mis en oeuvre avec la collaboration des secteurs public et privé. Un système de cette nature pourrait être mis à la disposition de conseillers financiers, de spécialistes de la planification de la retraite et d'autres personnes qui font office de conseillers en matière de retraite. On espère que le système pourrait permettre une meilleure compréhension du RPC et des régimes privés de pensions que celle qui semble exister à présent. Comme on l'a déjà signalé, 9 p. 100 seulement des personnes interrogées dans le cadre du sondage Gallup-Allenvest étaient en mesure d'estimer l'importance des prestations du RPC, et moins de la moitié d'entre elles pouvaient présenter une estimation réaliste du revenu dont elles allaient avoir besoin pour la retraite.

Le Comité recommande donc :

6. QUE l'on reprenne le travail de planification en vue d'établir un système complet d'information sur la retraite.
7. QUE l'on envisage la possibilité de réaliser le programme en collaboration avec le réseau de conseillers financiers du secteur privé.
8. QUE le système comprenne un guide de planification de la retraite destiné aux jeunes.

Le Comité note également que l'on pourrait envisager d'autres moyens de donner aux Canadiens une connaissance générale des régimes de pensions et de l'écart existant entre les prestations de la SV/du RPC et le revenu adéquat de retraite, qui doit être comblé par les régimes de pensions et l'épargne privée. Il fait notamment remarquer que le programme consistant à insérer des encarts dans diverses lettres envoyées par le gouvernement a remporté un franc succès et que sa portée pourrait bien être élargie.

Le Comité sait aussi que le ministère des Finances a établi un nouveau système limitant l'aide fiscale à l'épargne-retraite et a publié un projet sur ce sujet. L'un des principaux concepts de ce nouveau système estime qu'il serait nécessaire de mettre de côté environ 18 p. 100 du salaire chaque année, soit personnellement, soit en participant à un régime parrainé par l'employeur, pour atteindre le niveau de revenu de retraite dont la plupart des Canadiens aimeraient disposer. L'aspect de ce projet qui présente le plus d'intérêt pour le Comité réside dans le fait que Revenu Canada informera chaque année les contribuables de la «marge de déduction non utilisée» dont ils peuvent se servir. Les contribuables pourraient donc se guider sur le rapport de Revenu Canada pour savoir s'ils ont pris les mesures nécessaires pour assurer leur retraite. Étant donné qu'une accumulation de la marge de déduction est prévue, les contribuables pourraient également déterminer à plus long terme s'ils épargnent suffisamment. Les personnes qui accumulent de très grandes quantités de marge inutilisée pourraient bien servir de nouveau groupe cible destiné à recevoir de l'information sur le besoin de planifier la retraite.

Le Comité recommande donc :

9. QUE le programme qui consiste à insérer des encarts dans diverses lettres envoyées par le gouvernement soit élargi de façon à inclure des renseignements sur les régimes de pensions et le besoin de planifier soigneusement la retraite.
10. QUE, en cas d'adoption du nouveau système de limitation de l'aide fiscale à l'épargne-retraite, reposant sur les concepts de sensibilisation au RPC et à la marge de déduction non utilisée, l'on s'efforce d'avertir les personnes, dont les dossiers indiquent qu'elles n'ont guère ou pas épargné en vue de la retraite, du besoin de planifier pendant toute la vie le revenu destiné à la retraite.

Le Comité estime qu'il faudrait examiner périodiquement la mesure dans laquelle les Canadiens deviennent mieux renseignés sur les prestations qui leur sont offertes et le besoin d'accorder plus d'attention à la planification de la retraite. Il lui semble qu'il serait opportun de mener un autre sondage au cours de l'année suivant la célébration du 25e anniversaire du Régime de pensions du Canada. Le Comité recommande donc:

11. QU'un autre sondage de grande envergure sur la sensibilisation du public aux régimes de pensions soit entrepris en 1992, après le 25e anniversaire du Régime de pensions du Canada.
12. QUE l'on prenne les dispositions nécessaires pour effectuer régulièrement des sondages semblables à l'avenir.

Rôle du Ministre dans l'accroissement de la sensibilisation aux régimes de pensions

L'occasion se présente pour le ministre de la Santé nationale et du Bien-être social de jouer un rôle important dans le domaine de la sensibilisation des Canadiens aux régimes de pensions. Comme on l'a déjà signalé, la date du 25^{e} anniversaire du Régime de pensions du Canada approche rapidement et offre une chance d'exposer les principales caractéristiques du Régime à un nombreux public de citoyens intéressés.

Le Ministre a également l'occasion de faire progresser la situation en ce qui concerne la planification de la retraite au Canada et, de ce fait, de contribuer à améliorer la sécurité de la retraite pour tous les citoyens.

Le Comité conclut donc son rapport en recommandant :

13. QUE le ministre de la Santé nationale et du Bien-être social s'intéresse personnellement à élever le niveau de sensibilisation des Canadiens aux régimes de pensions et à examiner tous les moyens dont on dispose pour atteindre cet objectif.

Résumé des recommandations

1. QU'une documentation très simple soulignant les principales caractéristiques du Régime de pensions du Canada soit préparée et distribuée aux étudiants qui quittent l'enseignement secondaire, le collège ou l'université et aux jeunes qui commencent à travailler.
2. QUE l'on incite les syndicats, les petites entreprises et les institutions financières à distribuer, de façon permanente, une documentation analogue à leurs membres, employés et clients.
3. QUE Santé et Bien-être social Canada s'efforce davantage de communiquer avec des sous-groupes de la population dont la langue d'usage n'est ni le français ni l'anglais.
4. QUE le 25e anniversaire du RPC, qui sera célébré en 1991, serve à conjuguer les efforts en vue de présenter aux Canadiens un meilleur profil et une image plus nette du Régime.
5. QUE les centres régionaux de services aux clients, ainsi que le bureau national, participent aux activités destinées à commémorer le 25e anniversaire.
6. QUE l'on reprenne le travail de planification en vue d'établir un système complet d'information sur la retraite.
7. QUE l'on envisage la possibilité de réaliser le programme en collaboration avec le réseau de conseillers financiers du secteur privé.
8. QUE le système comprenne un guide de planification de la retraite destiné aux jeunes.
9. QUE le programme qui consiste à insérer des encarts dans diverses lettres envoyées par le gouvernement soit élargi de façon à inclure des renseignements sur les régimes de pensions et le besoin de planifier soigneusement la retraite.
10. QUE, en cas d'adoption du nouveau système de limitation de l'aide fiscale à l'épargne-retraite, reposant sur les concepts de sensibilisation au RPC et à la marge de déduction non utilisée, l'on s'efforce d'avertir les personnes, dont les dossiers indiquent qu'elles n'ont guère ou pas épargné en vue de la retraite, du besoin de planifier pendant toute la vie le revenu destiné à la retraite.
11. QU'un autre sondage de grande envergure sur la sensibilisation du public aux régimes de pensions soit entrepris en 1992, après le 25e anniversaire du Régime de pensions du Canada.
12. QUE l'on prenne les dispositions nécessaires pour effectuer régulièrement des sondages semblables à l'avenir.
13. QUE le ministre de la Santé nationale et du Bien-être social s'intéresse personnellement à élever le niveau de sensibilisation des Canadiens aux régimes de pensions et à examiner tous les moyens dont on dispose pour atteindre cet objectif.

Annexe
Programmes de communications et activités du RPC

Objectifs

- Fournir les renseignements dont le public a besoin pour comprendre les programmes de la sécurité du revenu, en tirer profit et y avoir accès.
- Accroître la sensibilisation du public à l'égard de ses droits et responsabilités en vertu du RPC.
- Faire mieux connaître le RPC et, en particulier, les principaux avantages qu'il comporte.
- Assurer le public que le RPC est solide sur le plan financier.
- Donner plus d'information sur les cotisations accumulées des cotisants au RPC et leur relation avec les gains finals.

Programmes existants

Communications directes avec le public

Diverses publications et présentations ont été préparées pour renseigner le public sur les principales caractéristiques du RPC, les prestations qu'il offre, l'admissibilité au Régime et la manière de demander des prestations. Voici une liste des brochures et feuillets de renseignements, accompagnée de leur diffusion annuelle approximative.

Brochures

Votre RPC Pension de retraite	272 300
Votre RPC Prestations d'invalidité	235 500
Votre RPC Prestations de survivant	248 700
Accords internationaux sur la sécurité sociale	80 000
Rapport annuel PSR	2 000
Tour d'horizon Les programmes de la sécurité du revenu	8 100

Feuillets de renseignements

Le RPC Pension de retraite	185 400
Le RPC Prestations de survivant	157 300
Le RPC Prestations d'invalidité	141 000
Le RPC Partage des gains non ajustés ouvrant droit à pension	167 000
Le RPC Le financement du Régime de pensions du Canada	129 000

Encarts envoyés récemment avec les chèques du RPC :

Vos droits et responsabilités	(septembre 1988)
Augmentation des prestations du RPC	(janvier 1988)
Si vous changez d'adresse	(août 1987)
Votre Régime de pensions du Canada Mettons les choses au clair	(nov. 1986 et juin 1988)
Votre Régime de pensions du Canada change pour le mieux	(décembre 1986)
Avis important aux bénéficiaires de prestations d'invalidité	(février 1987)

On insère parfois d'autres encarts qui traitent de questions intéressant les aînés.

Diverses autres méthodes sont employées pour fournir des renseignements au public. Par exemple :

- une série normalisée de transparents de rétroprojection et de tableaux de conférence qui décrit le RPC a été produite en vue d'être utilisée dans les présentations des centres de services aux clients. On se sert pour l'instant de soixante-deux de ces séries dans tout le pays;
- des présentoirs portatifs ont été fabriqués pour être installés notamment dans les salles de conférence et lors de séminaires préparatoires à la retraite, dans les expositions destinées aux aînés, les allées des centres communautaires, les bibliothèques et les centres de services aux clients. Les présentoirs sont pourvus d'éclairage et d'étagères destinées aux publications. Vingt présentoirs sont utilisés dans l'ensemble du pays;
- des affiches «défilantes» ont été installées dans trente et un centres de services aux clients situés d'une extrémité à l'autre du pays. Elles visent à renseigner le public sur les questions qu'il se pose souvent.

La Direction générale des programmes de la sécurité du revenu a établi un *Programme permanent d'information aux cotisants*. Plus de 12,5 millions de cahiers de documentation destinés aux cotisants ont été envoyés entre 1985 et 1988. Chaque cotisant recevra un cahier de documentation tous les trois ou quatre ans.

Des programmes spéciaux comprenaient les activités suivantes :

Réseau de centres d'information dans les supermarchés. Dans le cadre d'un programme destiné à fournir de l'information sur les programmes fédéraux qui s'adressent aux aînés, on a présenté des renseignements sur le RPC dans neuf cents supermarchés. L'une des publications présentées, intitulée *Nouveau guide des programmes et services fédéraux pour les aîné(e)s* contenait également de l'information sur le RPC.

Campagnes axées sur des clients et public précis. Citons, à titre d'exemple, (1) une lettre envoyée en 1988 aux cotisants âgés de 60 à 69 ans, soulignant que s'ils envisageaient de prendre bientôt leur retraite, il pouvait être dans leur intérêt de la prendre avant la fin de 1988, (2) des renseignements destinés aux immigrants faisant connaître les accords internationaux sur la sécurité sociale et (3) de l'information destinée aux autochtones, qui seront bientôt autorisés à participer pleinement au RPC.

Documentation relative aux changements que l'on comptait apporter au RPC. Des exemplaires du document de consultation sur les prestations de survivant ont été envoyés aux groupes intéressés en septembre 1987.

Enquêtes

De temps en temps, des enquêtes sont effectuées auprès des clients ou du grand public. En voici quelques exemples récents :

- enquête de 1986 sur la qualité des services (PSR)
- enquête de 1987 sur l'efficacité de la campagne publicitaire sur le RPC (PSR)
- enquête de 1986 sur les attitudes des Canadiens à l'égard des pensions et de la réforme des pensions (Gallup, Allenvest pour les PSR).

Communications à l'intention et par le truchement des intermédiaires

Employeurs
Il existe un programme de visites aux employeurs dont les dossiers du RPC semblent comporter des erreurs. Environ 75% des comptes ont été réglés par suite de ces visites. Les 25% qui restent sont, généralement, des comptes très anciens. Jusqu'à présent, quarante-neuf employeurs ont reçu des visites, et l'on compte rendre visite à trois groupes d'employeurs chaque année.

Revenu Canada publie un guide destiné aux employeurs qui montre comment calculer les cotisations et valider les numéros d'assurance sociale. Il possède également un programme qui vise à découvrir les erreurs et à informer les employeurs des divergences qui existent entre les gains et les cotisations.

Médias
Un contact régulier avec les médias est assuré en ce qui a trait à des questions telles que les accords internationaux sur la sécurité sociale. On fournit des renseignements sur l'admissibilité lorsque les médias examinent des cas particuliers ou préparent des grands reportages.

Députés
De temps à autre, on envoie aux députés des renseignements pour leur «bulletin parlementaire» ou pour aider leur personnel à répondre aux questions, qui portent notamment sur la retraite anticipée.

Sociétés d'assurances
Récemment, on a rendu visite à des membres des sociétés d'assurances afin d'améliorer leur connaissance du RPC, en particulier en ce qui concerne les prestations d'invalidité et les règlements.

Autres groupes
Divers autres groupes, qui distribuent de l'information sur le RPC, ont, dans le passé reçu de la documentation en provenance des PSR. Santé et Bien-être social Canada effectue une étude sur le rôle des conseillers, qui devrait être terminée à la fin de cet automne.

Résultats des sondages

Plusieurs sondages récents révèlent que le niveau des connaissances du public, en ce qui a trait au RPC ou aux pensions en général, n'est pas aussi élevé que l'on pourrait l'espérer, ainsi que le montrent les exemples suivants :

Sondage Gallup – Allenvest (février 1985)

- Enquête menée à domicile auprès des personnes de 18 ans et plus.
- Opinions fondées *mais* peu de planification consciente en vue d'assurer la sécurité du revenu de retraite.
- La planification qui existe repose sur une base d'ignorance.
- Soixante pour cent des répondants connaissent l'existence du RPC.

- Trente-deux pour cent savent que le RPC est indexé.
- Quarante et un pour cent sont au courant du fait que les prestations sont liées aux gains.
- Neuf pour cent connaissent le montant exact des prestations; 59% n'ont aucune idée de leur importance.
- Vingt-trois pour cent des répondants possèdent des REÉR, et 71% d'entre eux versent des cotisations régulières.
- Quarante-huit pour cent ne sont pas assurés que leur revenu de retraite sera suffisant.

Sondage du Longwoods Research Group (1987)

- Évaluation de la campagne publicitaire de 1987 sur le RPC.
- Pessimisme quant au rendement futur du RPC en raison des changements démographiques et de la situation économique.
- Reconnaissance générale (86%) qu'il sera nécessaire de compléter les prestations du RPC par d'autres ressources et épargnes.
- Environ la moitié de la population adulte connaît les prestations de survivant et d'invalidité du RPC.
- Cinquante et un pour cent des répondants estiment que le RPC réussit «assez bien» ou «très bien» à répondre aux besoins des Canadiens, mais ils n'ont aucune raison évidente de le croire.

Sondage Goldfarb (1986)

- La question de savoir si les pensions sont suffisantes préoccupe le public.
- La réforme des pensions est une question importante (par exemple, le gouvernement devrait exiger que les employeurs, y compris les petites entreprises, offrent des régimes de pensions aux employés à plein temps et à temps partiel).

Futurs programmes de communications

- Le vieillissement de la population peut susciter un surcroît d'intérêt à l'égard du RPC.
- Les communications devraient être plus efficaces (par exemple, on devrait utiliser des termes plus simples et des guides explicites) en raison de l'augmentation éventuelle de la taille des groupes d'utilisateurs et des populations cibles.
- Le profil et l'image du RPC devront être mis en évidence (notamment à l'occasion du 25e anniversaire).
- Il est nécessaire d'intensifier les communications directes à l'intention des collectivités multiculturelles.
- Il faudra accroître les ressources de concert avec une plus grande utilisation de publications servant à la diffusion des renseignements.
- Les communications devront être de plus en plus en fonction des besoins du client, ce qui indique qu'il faudra intensifier la recherche, la surveillance et le travail d'évaluation.